

CONDIÇÕES GERAIS DO PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO FORUM MADEIRA

Última modificação: 16/02/2026

1.º – CONDIÇÕES GERAIS

1. O presente Programa de Fidelização de clientes, designado por “**Clube Forum Madeira**” (doravante abreviadamente designado por “Programa de Fidelização” ou “Programa”), é promovido, desenvolvido e organizado por **CAMINHO FORUM MADEIRA II – SIC IMOBILIÁRIA FECHADA, S.A.**, com sede na Rua Joaquim António Aguiar, n.º 66, 6.º, 1070-153 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Funchal sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 511255772 (doravante designada por “Entidade Promotora”).
2. O Programa rege-se pelas presentes Condições Gerais, que estabelecem os termos e condições aplicáveis à respetiva adesão e funcionamento.
3. O Programa de Fidelização destina-se exclusivamente a pessoas singulares maiores de 18 anos que preencham os requisitos previstos nas presentes Condições Gerais e que adiram ao Programa nos termos da Cláusula 3.ª *infra* (doravante designadas por “Clientes”).
4. A adesão ao Programa implica a aceitação plena, integral e sem reservas das presentes Condições Gerais por parte do Cliente. A Entidade Promotora e o Centro Comercial não se encontram vinculados a quaisquer condições distintas das aqui expressamente previstas.
5. O eventual não exercício, pela Entidade Promotora, de qualquer direito previsto nas presentes Condições Gerais, ou a não exigência do seu cumprimento em determinada circunstância, não constitui renúncia a esse direito nem impede o seu exercício futuro.
6. O Programa é válido e aplicável exclusivamente nos espaços integrantes do **Centro Comercial Forum Madeira**, sito na Estrada Monumental n.º 390, 9004-568 Funchal, freguesia de São Martinho, concelho do Funchal, considerando-se como tal todos os edifícios e áreas comerciais que o integram (doravante “Centro Comercial”).

2.º – OBJETO DO PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO “CLUBE FORUM MADEIRA

1. O Programa de Fidelização “Clube Forum Madeira” tem como objetivo disponibilizar aos Clientes um conjunto de funcionalidades, conteúdos informativos, benefícios e iniciativas promocionais associadas ao Centro Comercial Forum Madeira, nos termos definidos nas presentes Condições Gerais.
2. No âmbito do Programa, poderão ser disponibilizados aos Clientes os seguintes serviços (doravante designados, em conjunto, por “Serviços”):

A. Serviços Gerais do Programa

- i) A disponibilização de serviços, funcionalidades e canais digitais acessíveis através de diferentes dispositivos e meios tecnológicos, incluindo, designadamente, website, aplicação móvel ou outros suportes digitais, que permitam ao Cliente:
 - obter informação relativa ao funcionamento, notícias, novidades, eventos, campanhas, novas aberturas e quaisquer outros conteúdos relacionados com o Centro Comercial;
 - aceder a vantagens, sorteios, ofertas, promoções e outros benefícios associados ao Centro Comercial.
- ii) O envio de comunicações diretas ao Cliente, por meios eletrónicos ou outros considerados adequados, contendo informação relativa:
 - ao funcionamento, notícias, novidades, eventos, campanhas, novas aberturas e demais conteúdos relevantes do Centro Comercial;
 - a benefícios, vantagens, sorteios, ofertas, promoções e serviços diversos disponibilizados no âmbito do Programa.

Os serviços referidos nas subalíneas i) e ii) serão conjuntamente designados por “Serviços Gerais do Programa”.

B. Serviços Particulares do Programa

- i) A possibilidade de o Cliente acumular pontos em resultado de compras realizadas no Centro Comercial ou da prática de determinadas ações promovidas no âmbito do Programa, incluindo ações realizadas no espaço físico do Centro Comercial, no website ou na aplicação móvel, quando aplicável;
- ii) A possibilidade de conversão dos pontos acumulados em prémios, vantagens ou benefícios específicos, nos termos e condições que venham a ser definidos pela Entidade Promotora em cada momento.

Os serviços referidos nas subalíneas i) e ii) serão designados por “Serviços Particulares do Programa”.

- 3. A Entidade Promotora reserva-se o direito de definir, alterar ou descontinuar, a todo o tempo, os Serviços disponibilizados no âmbito do Programa, bem como as respetivas condições de acesso, atribuição e utilização, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais.
- 4. O Programa tem natureza promocional e não constitui um instrumento de pagamento, meio de crédito ou programa com valor pecuniário garantido, não sendo os pontos acumulados convertíveis em dinheiro nem suscetíveis de reembolso



3º - ADESÃO AO PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO “CLUBE FORUM MADEIRA”

1. Podem aderir ao Programa de Fidelização “Clube Forum Madeira” as pessoas singulares que, cumulativamente:
 - a. tenham idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos;
 - b. sejam residentes em Portugal; e
 - c. procedam ao respetivo registo através do correto preenchimento do formulário eletrónico de adesão disponível no website www.forummadeira.com e/ou na aplicação móvel do Centro Comercial (doravante “APP”).
2. A Entidade Promotora reserva-se o direito de verificar, a qualquer momento, o cumprimento dos requisitos de adesão, designadamente a idade do aderente, podendo solicitar a apresentação de documento comprovativo da maioridade.
3. Caso se verifique que o aderente não cumpre os requisitos de elegibilidade, ou não proceda ao envio da documentação solicitada no prazo que venha a ser indicado, a Entidade Promotora poderá recusar ou cancelar a adesão ao Programa, desativando o respetivo acesso, sem que tal confira ao aderente qualquer direito a compensação, indemnização ou resgate de eventuais pontos acumulados.
4. Os trabalhadores do Centro Comercial e os trabalhadores dos lojistas instalados no Centro Comercial podem aderir ao Programa de Fidelização exclusivamente para efeitos de utilização dos Serviços Gerais do Programa, não podendo, em caso algum, beneficiar dos Serviços Particulares do Programa, designadamente acumular ou converter pontos em prémios.
5. Para efeitos das presentes Condições Gerais, entende-se por “Lojistas” quaisquer entidades que explorem estabelecimentos abertos ao público no Centro Comercial, ao abrigo de contrato celebrado com a Entidade Promotora ou com entidade por esta designada, e que comercializem produtos e/ou prestem serviços nas respetivas lojas ou espaços.
6. A limitação prevista no número anterior aplica-se independentemente de o trabalhador efetuar compras no Centro Comercial, ainda que fora do respetivo horário de trabalho.
7. A adesão ao Programa considera-se válida após o correto preenchimento do formulário eletrónico de adesão e a aceitação expressa das presentes Condições Gerais, passando o Cliente a beneficiar dos Serviços nos termos aqui previstos.
8. Ao aderir ao Programa, o Cliente declara ter lido e compreendido as presentes Condições Gerais, bem como a Política de Privacidade aplicável, a qual constitui o Anexo I às mesmas, aceitando os respetivos termos.
9. O Cliente poderá, mediante prestação do respetivo consentimento, receber comunicações relacionadas com o Programa, designadamente através de: (i) e-mail; (ii) SMS; (iii) notificações push; (iv) chamadas automatizadas; (v) cookies e tecnologias semelhantes; (vi) plataformas digitais, (vii) redes sociais ou outros canais eletrónicos existentes ou que venham a ser implementados.

- 9.1. O conteúdo dessas comunicações incidirá exclusivamente sobre matérias relacionadas com o objeto do Programa, podendo incluir referências ou ligações para conteúdos disponibilizados por terceiros.
10. O correto, completo e verdadeiro preenchimento dos dados identificados como obrigatórios no formulário de adesão constitui requisito essencial para a participação no Programa. A omissão, incorreção ou inexatidão dos dados poderá determinar a recusa ou cancelamento da adesão.
11. A veracidade e atualização dos dados fornecidos são da exclusiva responsabilidade do Cliente. A Entidade Promotora não assume qualquer responsabilidade por comunicações incorretas, falhas na receção de mensagens ou impossibilidade de contacto resultantes de dados incorretos, desatualizados ou incompletos.
12. O perfil criado no âmbito do Programa é pessoal, individual e intransmissível, não podendo ser cedido, partilhado ou utilizado por terceiros, sob pena de suspensão ou cancelamento da conta.
13. A Entidade Promotora tem o direito de solicitar, a qualquer momento, elementos adicionais que permitam verificar a identidade do Cliente ou o cumprimento dos requisitos de elegibilidade.

4.º – DADOS PESSOAIS

1. Responsável pelo Tratamento e Enquadramento Legal

- 1.1. A CAMINHO FORUM MADEIRA II – SIC IMOBILIÁRIA FECHADA, S.A., devidamente representada pela sua Sociedade Gestora (a “Entidade Promotora”), atua como responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos no âmbito do Programa.
- 1.2. O tratamento de dados pessoais é efetuado em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD), a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e demais legislação aplicável.

2. Finalidades e Bases Jurídicas

- 2.1. Os dados pessoais do Cliente são tratados para as seguintes finalidades:
 - a. Gestão da adesão, execução e funcionamento do Programa;
 - b. Atribuição, controlo e gestão de pontos, benefícios e prémios;
 - c. Comunicação de informações relacionadas com o Programa;
 - d. Envio de comunicações promocionais e personalizadas, quando exista consentimento válido;
 - e. Cumprimento de obrigações legais;
 - f. Prevenção de fraude, abuso ou utilização indevida do Programa;
 - g. Defesa de direitos da Entidade Promotora em sede judicial ou extrajudicial.
- 2.2. O tratamento assenta nas seguintes bases jurídicas:
 - a. Execução do contrato correspondente à adesão ao Programa;
 - b. Cumprimento de obrigação jurídica;



- c. Interesse legítimo da Entidade Promotora, nomeadamente na gestão, segurança e melhoria do Programa;
- d. Consentimento do Cliente, sempre que legalmente exigido.

3. Perfil e Dados Comportamentais

- 3.1. No âmbito do Programa poderão ser tratados dados relativos ao comportamento de consumo do Cliente, incluindo: (i) histórico de compras registadas para efeitos de atribuição de pontos; (ii) utilização de cupões, ofertas ou campanhas; (iii) frequência de visitas ao Centro Comercial; (iv) Interações com a APP, website ou comunicações enviadas.
- 3.2. Sempre que legalmente exigido, a realização de perfilagem para efeitos de personalização de ofertas dependerá de consentimento prévio do Cliente.
- 3.3. A perfilagem efetuada no âmbito do Programa não produz efeitos jurídicos na esfera do Cliente nem o afeta significativamente de forma automática.
- 3.4. O Cliente pode, a qualquer momento, opor-se à perfilagem ou retirar o consentimento prestado, sem prejuízo da manutenção da sua inscrição no Programa, podendo, contudo, deixar de beneficiar de comunicações ou vantagens personalizadas.

4. Geolocalização e Tecnologias de Proximidade

- 4.1. A utilização de tecnologias de geolocalização, beacons, identificadores técnicos (incluindo identificadores de dispositivo) ou funcionalidades equivalentes dependerá sempre de ativação voluntária pelo Cliente e, quando exigido por lei, de consentimento específico.
- 4.2. A desativação destas funcionalidades poderá limitar o acesso a determinadas vantagens associadas ao Programa, não conferindo direito a qualquer compensação.

5. Comunicação de Dados e Subcontratantes

- 5.1. Os dados pessoais poderão ser comunicados a prestadores de serviços que atuem por conta da Entidade Promotora, nomeadamente entidades responsáveis por: (i) Gestão e manutenção da plataforma digital; (ii) Envio de comunicações eletrónicas; (iii) Armazenamento e alojamento de dados; (iv) Apoio técnico e operacional ao Programa.
- 5.2. Tais entidades atuarão exclusivamente como subcontratantes, mediante contrato escrito que assegure o cumprimento do RGPD.
- 5.3. Os dados poderão igualmente ser comunicados a autoridades públicas ou entidades competentes quando tal decorra de obrigação legal ou para defesa de direitos da Entidade Promotora.
- 5.4. A Entidade Promotora não é responsável por tratamentos de dados realizados autonomamente por lojistas ou terceiros no âmbito das suas próprias atividades.

6. Conservação dos Dados



- 6.1. Os dados pessoais serão conservados durante o período de vigência da adesão do Cliente ao Programa.
- 6.2. Após a cessação da adesão, os dados poderão ser conservados pelo período estritamente necessário para:
 - a) Cumprimento de obrigações legais;
 - b) Exercício ou defesa de direitos da Entidade Promotora em sede judicial ou extrajudicial;
 - c) Prevenção, deteção e repressão de fraude ou utilização abusiva do Programa
 - d) Cumprimento de prazos de prescrição legalmente aplicáveis.
- 6.3. Decorridos os prazos aplicáveis, os dados serão eliminados ou anonimizados de forma segura e irreversível.

7. Exercício de Direitos

- 7.1. O Cliente pode, a qualquer momento, exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, oposição e portabilidade dos dados pessoais, bem como retirar o consentimento previamente prestado, quando aplicável.
- 7.2. O exercício dos direitos deverá ser efetuado através de pedido escrito para o endereço eletrónico: info@forummadeira.com
- 7.3. A Entidade Promotora poderá solicitar elementos adicionais que permitam comprovar a identidade do requerente, sempre que tal se revele necessário para garantir a segurança do tratamento e prevenir acessos indevidos.
- 7.4. A retirada do consentimento não compromete a licitude do tratamento efetuado até à data da sua revogação, podendo, contudo, determinar a impossibilidade de acesso a determinadas funcionalidades do Programa.
- 7.5. Caso o Cliente considere que os seus dados não estão a ser tratados em conformidade com a legislação aplicável, poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), sem prejuízo de qualquer outro recurso administrativo ou judicial.
- 7.6. Para mais informações sobre o tratamento de dados pessoais, o Cliente deverá consultar a Política de Privacidade e a Política de Cookies constantes dos Anexos I e II às presentes Condições Gerais e disponíveis em: <https://www.forummadeira.com/politica-privacidade/>
<https://www.forummadeira.com/politica-de-cookies/>

8. Cessação da Adesão ao Programa

- 8.1. O Cliente pode, a qualquer momento, solicitar o cancelamento da sua adesão ao Programa através do envio de pedido para info@forummadeira.com Sem prejuízo do disposto no número anterior, os contactos gerais do Centro Comercial encontram-se disponíveis no website oficial.
- 8.2. A Entidade Promotora pode suspender ou cancelar a conta do Cliente, sem direito a indemnização ou compensação, nas seguintes situações: (a) Violação das presentes Condições Gerais; (b) Utilização abusiva, fraudulenta ou contrária à finalidade do Programa; (c) Prestação de informações falsas, inexatas ou desatualizadas; (d) Inatividade da conta pelo período que venha a ser definido pela Entidade Promotora e previamente comunicado.



- 8.3. A cessação da adesão implica (i) a perda automática dos pontos acumulados e não utilizados; (ii) a impossibilidade de utilização futura de benefícios associados ao Programa; (iii) o encerramento definitivo da conta.
- 8.4. A conta do Cliente mantém-se válida enquanto o Programa se encontrar em vigor e desde que não se verifique qualquer das situações de cessação acima previstas.

5.º – VANTAGENS DO PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO “CLUBE FORUM MADEIRA”

No âmbito do Programa os Clientes poderão beneficiar de um conjunto de funcionalidades, conteúdos e vantagens, nos termos e condições definidos pela Entidade Promotora e divulgados através da APP, do site do Centro Comercial ou por qualquer outro meio considerado adequado.

A disponibilização de quaisquer vantagens, benefícios, campanhas, sorteios, ofertas, promoções ou serviços no âmbito do Programa é de natureza facultativa e discricionária, podendo a Entidade Promotora, a todo o tempo e sem necessidade de aviso prévio, alterar, suspender ou cessar, total ou parcialmente, tais vantagens, sem que daí decorra qualquer direito a indemnização ou compensação para os Clientes.

Ao aderir ao Programa de Fidelização Forum Madeira, o Cliente poderá beneficiar das seguintes vantagens:

- Utilizar, caso assim o entenda, determinados serviços e canais digitais acessíveis através de diferentes dispositivos e por distintos meios, que lhe permitem: (i) manter-se informado sobre o funcionamento, notícias, novidades, eventos, inaugurações e quaisquer outros assuntos de interesse relacionados com o Centro Comercial; e (ii) beneficiar de vantagens, sorteios, ofertas, promoções e outros serviços associados ao Centro Comercial;
- Receber comunicações periódicas relativas: (i) ao funcionamento, notícias e demais informações relevantes sobre o Centro Comercial; e (ii) a benefícios, vantagens, ofertas, promoções e serviços disponibilizados no âmbito do mesmo; e
- Acumular pontos por compras realizadas ou por determinadas ações efetuadas, quer no Centro Comercial, quer no respetivo site ou APP, podendo posteriormente trocar esses pontos por prémios.

A atribuição de pontos dependerá das condições previamente definidas pela Entidade Promotora e comunicadas em cada momento através da APP, do site do Centro Comercial ou no próprio Centro Comercial. Apenas as compras expressamente abrangidas por essas condições serão elegíveis para acumulação de pontos.

Para efeitos de validação das compras, o Cliente deverá apresentar fisicamente os talões de compra emitidos pelos Lojistas do Centro Comercial ou proceder à respetiva digitalização através da APP. Para que os talões sejam considerados válidos, deverão cumprir cumulativamente os seguintes



requisitos:

- a. Ser emitidos por um operador do Centro Comercial, contendo os elementos identificativos do mesmo (designadamente morada completa e/ou código postal), e ter data não superior a uma semana relativamente ao momento da digitalização;
- b. Ser digitalizados uma única vez;
- c. Ser perfeitamente legíveis, nomeadamente quanto ao nome e identificação da loja/operador, data, hora e montante total da compra.

A Entidade Promotora reserva-se o direito de solicitar comprovativos adicionais da transação ou de recusar a validação sempre que existam indícios de irregularidade, duplicação, manipulação, falsificação ou utilização abusiva do sistema.

Poderão ainda ser atribuídos pontos por outras ações realizadas pelo Cliente durante a sua visita ao Centro Comercial ou através do respetivo site e APP, nos termos que venham a ser definidos e comunicados.

A categoria atribuída ao Cliente no âmbito do Programa de Fidelização Forum Madeira permite-lhe, mediante a apresentação do respetivo código QR de membro, acumular pontos por compras e demais ações elegíveis, bem como aceder às ofertas e promoções disponibilizadas no âmbito do Programa.

Na sequência de eventuais anulações, os dados devidamente anonimizados — que já não permitem a identificação do Cliente enquanto pessoa singular e que, por esse motivo, deixam de constituir dados pessoais — poderão ser conservados exclusivamente para fins estatísticos.

5.1 – CATEGORIAS DO PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO FORUM MADEIRA

O Programa de Fidelização Forum Madeira permite ao respetivo titular, mediante apresentação do seu cartão ou código de membro, designadamente em formato digital, (i) acumular pontos por compras efetuadas junto dos Lojistas do Centro Comercial Forum Madeira ou no próprio Centro Comercial, bem como por determinadas ações realizadas através da APP, do site do Centro Comercial ou presencialmente no mesmo, e (ii) aceder às ofertas e promoções disponibilizadas no âmbito do Programa de Fidelização, nos termos e condições em vigor a cada momento.

As categorias do Programa, atribuídas em função do número de pontos acumulados pelo Cliente, são, por ordem crescente: **Bronze, Prata, Ouro e Platina.**

A subida de categoria depende exclusivamente de o Cliente atingir o número mínimo de pontos definido para a categoria imediatamente superior, nos termos estabelecidos pela Entidade Promotora. A alteração de categoria apenas produzirá efeitos após validação nos sistemas do Programa, não resultando automaticamente da mera realização de compras ou ações.



Os intervalos de pontuação correspondentes a cada categoria, bem como o número de pontos atribuíveis por compras efetuadas junto dos operadores do Centro Comercial ou por ações realizadas na APP, no site ou no próprio Centro Comercial, serão os que se encontrarem definidos e divulgados em cada momento no âmbito do Programa de Fidelização.

A definição das ações elegíveis para atribuição de pontos, respetivas condições, duração, limitações e critérios de contabilização serão igualmente determinados pela Entidade Promotora e comunicados ou publicados através da APP, do site do Centro Comercial ou presencialmente no Centro Comercial, considerando-se aplicáveis exclusivamente as condições em vigor à data da respetiva realização.

5.2 – TROCA DE PONTOS POR PRÉMIOS

Para poder usufruir dos prémios, será obrigatório, para efeitos de verificação, apresentar a comunicação recebida através do e-mail do Cliente, juntamente com o seu bilhete de identidade e o número de membro, procedendo-se ao registo dos últimos três algarismos e da letra do bilhete de identidade.

Em particular, para a recolha de qualquer cartão-presente, prémio ou benefício equivalente, o Cliente deverá comprovar a sua identidade mediante a apresentação do seu bilhete de identidade e do ID de membro do Programa de Fidelidade Forum Madeira. O nome e apelidos que constam do bilhete de identidade devem coincidir com os dados registados pelo Cliente no seu perfil na aplicação ou no site do Programa de Fidelidade. A apresentação do Cartão de Cidadão terá como único objetivo verificar se a pessoa que solicita a recolha é o titular legítimo do perfil de utilizador e do prémio ou cartão-presente correspondente, bem como prevenir utilizações indevidas, suplantações de identidade ou atos fraudulentos no âmbito do Programa de Fidelidade, sem que, em caso algum, seja guardada cópia ou imagem do documento de identificação.

Caso os dados de identificação não coincidam com os registados no perfil do Cliente, o documento de identificação apresentado não permita verificar adequadamente a identidade do requerente, ou o Cliente se recuse a apresentar o documento de identificação exigido, não será efetuada a entrega do cartão-presente, prémio ou benefício correspondente, sem que tal dê origem a qualquer direito a compensação, indemnização ou reclamação perante o Centro Comercial Forum Madeira ou a Comunidade de Proprietários.

Os diferentes prémios a que o Cliente poderá ter direito, em função dos pontos acumulados, serão os indicados em cada momento na lista de prémios do Programa de Fidelidade. A troca de pontos por um artigo ou serviço da lista de prémios será efetuada (i) junto do operador específico a quem pertence o prémio, artigo ou serviço, mediante a apresentação do bilhete de identidade e do cartão de membro e a leitura do código QR que o operador lhe



fornecer, registando-se os três últimos algarismos e a letra do bilhete de identidade, ou (ii) no Ponto de Atendimento ao Cliente ou no stand habilitado para o efeito, a consultar no Centro Comercial, caso o prémio escolhido não pertença a um operador específico, no horário estipulado em cada caso, e apresentando sempre o bilhete de identidade e o cartão de membro do Clube de Fidelização, procedendo igualmente ao registo dos três últimos algarismos e da letra do bilhete de identidade.

Em caso algum o prémio poderá ser trocado por dinheiro.

O Centro Comercial Forum Madeira reserva-se o direito de alterar a lista de prémios e os pontos necessários para a sua troca quantas vezes forem necessárias, sem aviso prévio ao utilizador, mediante a sua publicação no Programa de Fidelidade. O utilizador deverá sempre consultar a lista de prémios disponíveis antes da troca, devendo esta ajustar-se à disponibilidade dos mesmos. Os clientes não terão o direito de intentar qualquer ação contra o Centro Comercial Forum Madeira nem contra a Comunidade de Proprietários devido à alteração da lista de prémios e dos pontos necessários para a sua troca, ou devido à disponibilidade ou indisponibilidade dos prémios.

5.3 – VALIDADE DOS PONTOS E DAS CATEGORIAS

Os pontos obtidos pelo utilizador serão válidos durante 12 (doze) meses, a contar do último dia do mês em que foram acumulados. Isto significa que todos os pontos ganhos num único mês expiram em conjunto no final do mesmo mês do ano seguinte.

Os pontos que não sejam utilizados para efeitos de resgate dentro do respetivo prazo de validade caducarão automaticamente, sem necessidade de qualquer aviso prévio individual ao Cliente e sem que tal confira ao Cliente qualquer direito a compensação, indemnização ou reclamação perante a Entidade Promotora ou o Centro Comercial Forum Madeira.

A permanência numa determinada categoria terá igualmente a duração de 12 (doze) meses, contados da data em que o Cliente seja notificado da respetiva atribuição ou alteração de categoria. Durante esse período, o Cliente deverá manter o número mínimo de pontos exigido para a categoria em causa.

Caso, no termo do referido prazo, o Cliente não detenha o número de pontos necessário para manutenção da categoria, será automaticamente reposicionado na categoria correspondente ao número de pontos efetivamente disponível nesse momento, sem que tal constitua incumprimento ou gere qualquer direito a compensação.

Em qualquer caso, a validade dos pontos e das categorias será a que se encontrar definida e divulgada em cada momento no âmbito do Programa de Fidelização, podendo a Entidade Promotora proceder à respetiva alteração nos termos previstos no Programa.



A caducidade dos pontos opera automaticamente pelo mero decurso do prazo, sem necessidade de aviso prévio individual ao Cliente.

5.4 – VANTAGENS ADICIONAIS DAS CATEGORIAS

O Programa de Fidelização Forum Madeira poderá prever diferentes categorias de participação, designadamente **Bronze, Prata, Ouro e Platina**, às quais poderão corresponder níveis diferenciados de benefícios.

Os Clientes integrados em categorias superiores poderão beneficiar de vantagens adicionais face à categoria base (**Bronze**), nos termos definidos pela Entidade Promotora e divulgados através da APP, do site do Centro Comercial ou por qualquer outro meio considerado adequado.

As vantagens associadas a cada categoria:

- a. São variáveis e dependem das condições em vigor em cada momento;
- b. Podem estar sujeitas a requisitos específicos de elegibilidade, duração limitada ou disponibilidade;
- c. Não constituem direitos adquiridos nem expectativas juridicamente protegidas.

A Entidade Promotora tem o direito de, a qualquer momento e sem necessidade de aviso prévio:

- a. Alterar as condições de acesso às categorias;
- b. Modificar, substituir ou eliminar vantagens associadas a qualquer categoria;
- c. Suspender ou descontinuar categorias do Programa.

As alterações referidas anteriormente não conferem ao Cliente qualquer direito a indemnização, compensação ou manutenção das condições anteriormente aplicáveis, não podendo as mesmas ser invocadas como fundamento de responsabilidade civil ou contratual da Entidade Promotora ou do Centro Comercial Forum Madeira, desde que realizadas nos termos das presentes Condições Gerais e da legislação aplicável.

Compete ao Cliente consultar regularmente as vantagens aplicáveis à sua categoria, através dos canais oficiais do Programa.

6.º – DISPOSIÇÕES COMUNS RELATIVAS A PONTOS E BENEFÍCIOS

1. Natureza dos Pontos

- 1.1. Os pontos acumulados no âmbito do Programa são pessoais e intransmissíveis, não



podendo ser cedidos, transmitidos, onerados, vendidos ou convertidos em dinheiro, numerário ou qualquer equivalente monetário.

- 1.2. Os pontos não têm valor comercial autónomo, não constituem meio de pagamento e não representam qualquer direito de crédito sobre a Entidade Promotora ou sobre o Centro Comercial Forum Madeira.
- 1.3. A Entidade Promotora reserva-se o direito de estabelecer limites máximos de acumulação, prazos de validade e condições específicas de utilização dos pontos, bem como de os alterar nos termos das presentes Condições.
- 1.4. A atribuição de pontos não confere ao Cliente qualquer direito adquirido à sua manutenção futura, podendo a Entidade Promotora alterar ou cessar o respetivo regime nos termos previstos nas presentes Condições.

2. Devolução de Artigos e Ajuste de Pontos

- 2.1. Caso o Cliente proceda à devolução total ou parcial de artigo(s) relativamente aos quais tenham sido atribuídos pontos, a Entidade Promotora reserva-se o direito de deduzir os pontos correspondentes à compra devolvida.
- 2.2. Caso o saldo de pontos do Cliente seja insuficiente para proceder à referida dedução, a Entidade Promotora poderá:
 - a. Deduzir os pontos em futuras acumulações;
 - b. Suspender temporariamente a conta do Cliente até regularização da situação;
 - c. Anular pontos atribuídos indevidamente.
- 2.3. A Entidade Promotora reserva-se ainda o direito de proceder a correções, anulações ou ajustamentos de pontos sempre que detete erros técnicos, irregularidades, utilização abusiva do Programa ou indícios de fraude.

3. Consulta de Pontos e Informação da Conta

- 3.1. O Cliente poderá consultar o número de pontos acumulados e demais informações associadas à sua conta através dos seguintes meios oficiais:
 - Telefone: 291 706 800
 - E-mail: info@forummadeira.com
 - APP "Forum Madeira"
 - Site www.forummadeira.com, na área reservada "O Meu Perfil"
- 3.2. A informação disponibilizada através dos meios acima identificados considera-se válida para todos os efeitos, salvo erro técnico comprovado.
- 3.3. A Entidade Promotora não será responsável por falhas de consulta resultantes de indisponibilidade temporária dos sistemas, manutenção técnica ou causas externas que não

Ihe sejam imputáveis.

4. Variação das Vantagens por Canal de Comunicação

- 4.1. As vantagens, ofertas e benefícios disponibilizados no âmbito do Programa podem variar consoante o meio de comunicação utilizado, designadamente notificações push, e-mail, SMS ou outros canais digitais.
- 4.2. Determinadas campanhas ou vantagens poderão ser exclusivas de um canal específico, não sendo cumuláveis com outras campanhas ou comunicações, salvo indicação expressa em contrário.
- 4.3. A não receção de comunicações por motivos não imputáveis à Entidade Promotora — designadamente dados incorretos ou desatualizados, bloqueio de comunicações, falhas técnicas do dispositivo do Cliente ou do operador de comunicações — não confere qualquer direito à atribuição retroativa de vantagens, compensações ou benefícios.

7.º – DIREITOS RESERVADOS À ENTIDADE PROMOTORA

1. Alteração das Condições Gerais e dos Serviços

- 1.1. A Entidade Promotora tem o direito de alterar, a qualquer momento, as presentes Condições Gerais, bem como a lista de serviços, vantagens e funcionalidades incluídos no Programa de Fidelização Forum Madeira.
- 1.2. Salvo disposição legal em contrário, considera-se cumprido o dever de aviso prévio com a publicação da versão atualizada das Condições Gerais no site www.forummadeira.com, na APP ou em outro canal oficial que permita o seu conhecimento pelos Clientes.
- 1.3. Sempre que as alterações sejam consideradas substanciais pela Entidade Promotora, o Cliente poderá ser adicionalmente notificado através dos meios de contacto indicados no momento da adesão.
- 1.4. A versão mais recente das Condições Gerais é a única aplicável, competindo ao Cliente consultá-la regularmente.
- 1.5. Caso o Cliente não concorde com as alterações introduzidas, poderá cancelar a sua participação no Programa, devendo previamente proceder ao resgate dos pontos existentes na sua conta, sob pena de caducidade automática dos mesmos, sem direito a compensação.

2. Reserva quanto às Vantagens e Comunicações

- 2.1. A Entidade Promotora reserva-se o direito de não disponibilizar todas as ofertas, benefícios, promoções, vantagens ou serviços a todos os Clientes indistintamente, podendo:
 - a. Segmentar campanhas;
 - b. Definir critérios de elegibilidade;
 - c. Limitar temporalmente ou quantitativamente determinadas vantagens.
- 2.2. A não disponibilização de determinadas vantagens a um Cliente não constitui discriminação ilícita nem confere direito a compensação.

3. Suspensão, Cancelamento e Exclusão de Clientes

- 3.1. A Entidade Promotora reserva-se o direito de suspender, desativar ou cancelar a conta do Cliente, temporária ou definitivamente, sempre que se verifique, designadamente:
- a. Incumprimento das presentes Condições Gerais;
 - b. Utilização abusiva, fraudulenta ou contrária à boa-fé do Programa;
 - c. Tentativa de obtenção indevida de pontos ou vantagens;
 - d. Submissão de talões falsificados, duplicados ou adulterados;
 - e. Número anormalmente elevado de transações suscetível de indiciar uso indevido;
 - f. Comportamento inadequado no Centro Comercial suscetível de afetar o seu normal funcionamento ou imagem;
 - g. Fraude, furto ou tentativa de fraude ou furto no Centro Comercial.
- 3.2. A Entidade Promotora pode proceder à suspensão preventiva da conta sempre que existam indícios razoáveis de irregularidade, até conclusão das averiguações internas.
- 3.3. A suspensão ou cancelamento pode implicar:
- a. Bloqueio da conta;
 - b. Perda total ou parcial dos pontos acumulados;
 - c. Anulação de prémios não utilizados;
 - d. Impossibilidade de futura adesão ao Programa.
- 3.4. A decisão de suspensão ou exclusão poderá ser comunicada ao Cliente, não sendo exigível aviso prévio nos casos de fraude, utilização indevida ou risco para o Programa.
- 3.5. As medidas adotadas nos termos da presente cláusula não conferem ao Cliente qualquer direito a indemnização, compensação ou reposição de pontos.

4. Cancelamento ou Cessação do Programa

- 4.1. A Entidade Promotora reserva-se o direito de suspender ou cessar, total ou parcialmente, o Programa de Fidelização Forum Madeira, a qualquer momento, por razões comerciais, estratégicas, operacionais ou legais.
- 4.2. A cessação será comunicada através do site www.forummadeira.com, da APP ou por outro meio de comunicação adequado.
- 4.3. Em caso de cessação definitiva, os Clientes dispõem de um prazo máximo de 30 (trinta) dias naturais, contados da data da comunicação, para proceder ao resgate dos pontos acumulados.
- 4.4. Decorrido esse prazo, os pontos remanescentes caducarão automaticamente, sem direito a qualquer compensação ou indemnização.
- 4.5. A cessação do Programa não constitui incumprimento contratual nem gera qualquer responsabilidade da Entidade Promotora, não conferindo aos Clientes direito a



indenização, compensação ou manutenção de categorias, pontos, benefícios ou condições anteriormente aplicáveis para além do prazo expressamente concedido para resgate, nem podendo ser invocada como fundamento de responsabilidade contratual ou extracontratual ou de expectativas legítimas juridicamente protegidas.

- 4.6. O Programa poderá ser cancelado sem aviso prévio quando tal resulte de circunstâncias de força maior, imposição legal ou decisão de autoridade competente.

5. **Utilização Indevida de Meios Tecnológicos**

- 5.1. É expressamente proibida qualquer tentativa de manipulação técnica do funcionamento do Programa, designadamente através da utilização de bots, scripts automatizados, engenharia inversa, exploração de vulnerabilidades, duplicação de registos ou qualquer outro mecanismo destinado a obter vantagens indevidas.
- 5.2. A verificação de tais comportamentos determina a exclusão imediata do Cliente, a perda integral dos pontos acumulados e a possibilidade de acionamento dos meios legais

adequados.

6. **Força Maior**

- 6.1. A Entidade Promotora não será responsável pela impossibilidade, suspensão, atraso ou cumprimento defeituoso das obrigações decorrentes do Programa quando tal resulte de circunstâncias de força maior, caso fortuito ou facto não imputável à sua vontade.
- 6.2. Para efeitos das presentes Condições Gerais, consideram-se situações de força maior, designadamente e sem carácter limitativo:
- a) Catástrofes naturais, incêndios, inundações, sismos ou outras ocorrências de natureza extraordinária;
 - b) Situações de emergência pública, pandemias, epidemias ou crises sanitárias;
 - c) Greves, tumultos, perturbações da ordem pública ou atos de terrorismo;
 - d) Falhas generalizadas de energia elétrica, redes de comunicações, sistemas informáticos, servidores ou plataformas tecnológicas;
 - e) Ataques informáticos, ciberataques ou intrusões de terceiros;
 - f) Decisões, determinações ou imposições de autoridades administrativas, regulatórias ou judiciais;
 - g) Alterações legislativas ou regulamentares que afetem o funcionamento do Programa.
- 6.3. A verificação de qualquer das situações de força maior previstas na presente cláusula poderá determinar a suspensão temporária ou definitiva do Programa, total ou parcial, bem como a suspensão da atribuição ou utilização de pontos e benefícios, sem que tal confira aos Clientes qualquer direito a indemnização, compensação, manutenção de categoria ou reposição de pontos.
- 6.4. A ocorrência de situação de força maior determina a suspensão automática das obrigações da Entidade Promotora que se encontrem afetadas, durante todo o período da sua verificação, não podendo tal suspensão ser qualificada como incumprimento contratual ou gerar responsabilidade, desde que a situação não seja imputável à Entidade Promotora.
- 6.5. A Entidade Promotora compromete-se, sempre que razoavelmente possível, a retomar o normal funcionamento do Programa após a cessação da situação de força maior.

8.º – RESPONSABILIDADE

1. **Produtos e Serviços de Terceiros**

- 1.1. O Centro Comercial Forum Madeira e a Entidade Promotora não assumem qualquer responsabilidade pelos produtos comercializados ou serviços prestados pelos Lojistas instalados no Centro Comercial ou por quaisquer terceiros, sendo estes os únicos responsáveis pela qualidade, conformidade, garantia, assistência pós-venda e demais obrigações legais associadas aos respetivos bens ou serviços.
- 1.2. Quaisquer reclamações relativas a produtos ou serviços adquiridos deverão ser dirigidas



diretamente ao Lojista ou terceiro responsável.

2. Prémios, Pontos e Incidentes Operacionais

2.1. O Centro Comercial e a Entidade Promotora não serão responsáveis por:

- a. Extravio, perda ou atraso na entrega de prémios imputáveis a terceiros;
- b. Erros decorrentes de moradas incorretas, incompletas ou desatualizadas fornecidas pelo Cliente;
- c. Acesso não autorizado à conta do Cliente resultante de negligência na guarda das credenciais;
- d. Utilização indevida de pontos ou prémios por terceiros em resultado de circunstâncias não imputáveis à Entidade Promotora;
- e. Falhas técnicas, interrupções, atrasos ou indisponibilidades temporárias do Programa decorrentes de manutenção, avarias, sobrecarga de sistemas, falhas de comunicações ou outros fatores externos.

2.2. A Entidade Promotora compromete-se a envidar esforços razoáveis para assegurar a reposição da normalidade em caso de incidente técnico, não garantindo, porém, a inexistência de interrupções, erros ou indisponibilidades temporárias.

3. Conteúdos, Hiperligações e Informação de Terceiros

- 3.1. Os canais de comunicação do Centro Comercial e da Entidade Promotora podem incluir conteúdos, informações ou hiperligações relativas a produtos ou serviços de terceiros.
- 3.2. A disponibilização desses conteúdos não implica qualquer validação, garantia ou responsabilidade quanto à sua exatidão, licitude, atualidade ou adequação.
- 3.3. O Centro Comercial e a Entidade Promotora não são responsáveis por quaisquer danos resultantes da utilização de conteúdos ou serviços de terceiros acedidos através dos seus canais.
- 3.4. Para efeitos de comunicação de conteúdos potencialmente ilícitos ou inadequados, encontra-se disponível o endereço eletrónico: info@forummadeira.com.

4. Responsabilidade do Cliente e Segurança Digital

- 4.1. O Cliente é integralmente responsável pela guarda e utilização segura das suas credenciais de acesso, bem como por todas as operações realizadas através da sua conta.
- 4.2. O Cliente deve adotar as medidas técnicas adequadas para proteger os seus dispositivos e dados, designadamente através da utilização de software de segurança atualizado (antivírus, firewall, anti-spam, encriptação ou outros mecanismos equivalentes).
- 4.3. O Centro Comercial e a Entidade Promotora não serão responsáveis por danos resultantes de ataques informáticos, vírus, malware ou outras intrusões quando tais ocorrências não lhes sejam imputáveis.
- 4.4. Não obstante a adoção de medidas de segurança consideradas adequadas, o Cliente



reconhece que nenhum sistema tecnológico é absolutamente imune a falhas, interrupções ou vulnerabilidades.

5. Limitação Geral de Responsabilidade

- 5.1. Sem prejuízo das disposições legais imperativas aplicáveis, o Centro Comercial e a Entidade Promotora apenas serão responsáveis por danos que resultem de facto ilícito que lhes seja diretamente imputável, nos termos gerais de direito e dentro dos limites legalmente permitidos.
- 5.2. Em caso algum poderão o Centro Comercial ou a Entidade Promotora ser responsabilizados por danos indiretos, lucros cessantes, perda de oportunidades, danos reputacionais ou quaisquer prejuízos consequenciais decorrentes da utilização do Programa.

6. Perda ou Roubo de Identificação

Em caso de perda ou suspeita de utilização indevida da conta do Programa, o Cliente deverá comunicar de imediato tal facto para o endereço info@forummadeira.com a fim de serem adotadas as medidas adequadas.

9.º – DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

1. Titularidade dos Conteúdos

- 1.1. Todos os conteúdos disponibilizados no âmbito do Programa, independentemente do formato, suporte ou canal de comunicação utilizado (incluindo, designadamente, APP, site, redes sociais, comunicações eletrónicas ou materiais físicos), são propriedade exclusiva do Centro Comercial Forum Madeira e/ou da Entidade Promotora, ou encontram-se legitimamente licenciados para esse efeito.
- 1.2. Para efeitos do disposto no número anterior, consideram-se conteúdos, entre outros e sem carácter limitativo:
 - Logótipos, marcas, sinais distintivos e designações comerciais;
 - Elementos gráficos, layout, esquemas de páginas e interfaces;
 - Fotografias, imagens, vídeos e outros elementos audiovisuais;
 - Textos, descrições, campanhas, conteúdos promocionais;
 - Conteúdos descarregáveis, funcionalidades digitais e bases de dados.
- 1.3. A disponibilização de conteúdos nos canais do Centro Comercial ou da Entidade Promotora não constitui, em caso algum, transmissão de direitos de propriedade intelectual ou concessão de qualquer direito que não seja o expressamente previsto nas presentes Condições.

2. Utilização Permitida pelo Cliente



- 2.1. O Cliente poderá utilizar os conteúdos exclusivamente para fins pessoais, privados e não comerciais, e apenas durante o período necessário à fruição das funcionalidades do Programa.
- 2.2. Salvo autorização prévia e expressa por escrito da Entidade Promotora, ou nos casos legalmente permitidos, é expressamente proibido ao Cliente:
 - Reproduzir, copiar ou distribuir conteúdos;
 - Modificar, adaptar, traduzir ou transformar conteúdos;
 - Comercializar, licenciar, ceder ou disponibilizar conteúdos a terceiros;
 - Proceder à engenharia inversa, descompilação ou desmontagem de quaisquer funcionalidades digitais;
 - Utilizar conteúdos para fins comerciais ou promocionais próprios.
- 2.3. A violação do disposto na presente cláusula poderá determinar a suspensão ou cancelamento da conta do Cliente, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que ao caso couber.

3. Conteúdos Fornecidos pelo Cliente

- 3.1. Salvo acordo expresso em contrário, os conteúdos fornecidos pelo Cliente mantêm a respetiva titularidade originária.
- 3.2. O Cliente declara e garante que é titular dos direitos necessários ou que dispõe das autorizações e licenças adequadas para disponibilizar quaisquer conteúdos nos canais do Centro Comercial ou da Entidade Promotora.
- 3.3. O Cliente será exclusivamente responsável por quaisquer reclamações, danos ou prejuízos decorrentes da violação de direitos de terceiros relacionados com conteúdos por si disponibilizados.
- 3.4. A Entidade Promotora reserva-se o direito de remover, a qualquer momento e sem necessidade de aviso prévio, quaisquer conteúdos disponibilizados pelo Cliente que considere ilícitos, inadequados, ofensivos ou desconformes com as presentes Condições.

4. Licença Concedida pelo Cliente

- 4.1. Ao disponibilizar conteúdos nos canais do Centro Comercial ou da Entidade Promotora, o Cliente concede uma licença gratuita, não exclusiva, transmissível, sublicenciável e de âmbito territorial ilimitado, para efeitos de reprodução, adaptação, comunicação pública e utilização dos referidos conteúdos no contexto do Programa e da promoção do Centro Comercial.
- 4.2. A licença referida no número anterior é concedida pelo período necessário à finalidade para a qual o conteúdo foi disponibilizado, salvo quando, pela sua natureza, justifique duração superior.
- 4.3. A utilização dos conteúdos pelo Centro Comercial ou pela Entidade Promotora não confere



ao Cliente qualquer direito a remuneração, compensação ou contrapartida.

5. Recuperação de Identificação do Programa

Em caso de perda do número de identificação associado ao Programa de Fidelização, o Cliente poderá:

- Dirigir-se ao Ponto de Atendimento ao Cliente ou a stand devidamente habilitado no Centro Comercial; ou
- Contactar através do endereço eletrónico info@forummadeira.com

Para efeitos de segurança, será solicitado comprovativo de identidade. Após verificação, o número de identificação será enviado para o endereço de correio eletrónico associado à conta do Cliente, permitindo a recuperação dos pontos acumulados e ainda não utilizados.

10. ° – INTEGRIDADE

1. Caso qualquer disposição das presentes Condições Gerais venha a ser declarada, total ou parcialmente, nula, inválida, ilegal ou inexecutável por autoridade competente, tal disposição será considerada reduzida ou eliminada na estrita medida da invalidade, mantendo-se plenamente em vigor as restantes disposições.
2. Sempre que possível, a disposição afetada será interpretada ou integrada de modo a alcançar um efeito económico e jurídico equivalente ao originalmente pretendido, em conformidade com a legislação aplicável.

11. ° – LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

1. As presentes Condições Gerais regem-se pela lei portuguesa.
2. Para a resolução de quaisquer litígios emergentes da interpretação, validade ou execução das presentes Condições Gerais, será competente o tribunal da comarca do domicílio do Cliente, sem prejuízo das normas imperativas aplicáveis em matéria de proteção do consumidor.
3. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, o Cliente poderá recorrer a entidades de resolução alternativa de litígios de consumo legalmente reconhecidas, nos termos da legislação em vigor.
4. Em caso de litígio de consumo, o Cliente poderá recorrer a uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL), nos termos da Lei n.º 144/2015, estando a lista de entidades disponível em www.consumidor.gov.pt

12. ° – CLÁUSULA DE NÃO RENÚNCIA A DIREITOS



O eventual não exercício, ou exercício tardio, pela Entidade Promotora, de qualquer direito previsto nas presentes Condições Gerais não constitui renúncia ao mesmo, nem impede o seu exercício posterior.